



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

**CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018**

**Centro de Día de Jóvenes - Malvarrosa**

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma.

Se relacionan a continuación los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2018.

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Número de menores en Centro de Día en el año	67 (20 chicas, 29,9% - 47 chicos, 70,1%)	65 (18 Chicas, 27,69 % - 47 Chicos, 72,30 %)	66 (17 Chicas, 25,8% - 49 Chicos, 74,2%)	59 (17 chicas, 28,1% - 42 Chicos, 71,2%)	74 (52 chicos 70,3 % - 22 chicas, 29,7 %)	57 (42 chicos 73,7 % - 15 chicas, 26,3 %)
Número de reuniones trimestrales y jornadas anuales del equipo técnico del CDM con el objeto de analizar la consecución de objetivos globales y la consecución de objetivos individuales.	2 trimestrales 2 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales
Tiempo medio de las informaciones sobre asistencia al centro que se realizan a los familiares.	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente
Periodicidad media de los contactos que se	Mensual	Quincenal-Mensual	Quincenal	Quincenal-Mensual	Quincenal-Mensual	Quincenal-Mensual

<p>mantengan con los familiares sobre la evolución de los/as jóvenes en el Centro.</p>						
<p>Periodicidad media de los contactos valorativos con los/las profesionales de referencia de cada caso.</p>	<p>Notificaciones de demanda de plaza en el año:  - A los CMSS 116  - AI EMJ 68  - A la Sección de Servicios Educativos 33</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia: 350 conversaciones/año aprox.</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:  - A los CMSS: 85  - AI EMJ: 33  - A la Sección de Servicios Educativos: 29</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2012 se han superado las 500 conversaciones.</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:  - A los CMSS: 74  - AI EMJ: 33  - A la Sección de Servicios Educativos: 21</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2014 se han superado las 650 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:  - A los CMSS: 63  - AI EMJ: 38  - A la Sección de Servicios Educativos: 26</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2016 se han superado las 700 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:  - A los CMSS: 49  - AI EMJ: 26  - A la Sección de Servicios Educativos: 21</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2017 se han superado las 670 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:  - A los CMSS: 42  - AI EMJ: 27  - A la Sección de Servicios Educativos: 66</p> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2018 se han superado las 585 conversaciones</p>

Número de reuniones semanales con los usuarios y las usuarias del CDM para valorar su grado de satisfacción, intercambiar propuestas y sugerencias, debatir acontecimientos, etc.	- 36 reuniones ordinarias - De 10 a 15 reuniones extraordinarias	- 36 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 22 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 34 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 38 reuniones ordinarias - De 20 a 25 reuniones extraordinarias	- 32 reuniones ordinarias - De 25 a 30 reuniones extraordinarias
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate (asambleas, charlas, actividades-taller, etc.). Externas no han existido, ni verbales ni escritas.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.

**Grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados: encuesta 2018 a jóvenes y familias. Resultados a continuación**

**CARTA DE SERVICIO**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CDJ**  
**MALVARROSA (FAMILIAS)**

**SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2018**

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (11) por las familias de las personas usuarias del CDJ Malvarrosa durante el mes de noviembre de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

<b>Personas encuestadas según sexo</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Hombre</b>	5	45,45%
<b>Mujer</b>	5	45,45%
<b>NC</b>	1	9,1% %
<b>Total</b>	11	100%

<b>Personas encuestadas según nacionalidad</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Española</b>	7	100%
<b>No española</b>	3	0%
<b>NC</b>	1	0%
<b>Total</b>	11	100%

<b>Personas encuestadas según edad</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Menos de 18</b>	0	0%
<b>De 18 a 35</b>	0	0%
<b>De 36 a 50</b>	6	54,5%
<b>De 51 a 64</b>	3	27,3%
<b>De 65 a 79</b>	1	9,1%
<b>80 y más</b>	0	0%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100%

<b>Media de edad</b>	49,9	
----------------------	------	--

**Preguntas del cuestionario**

<b>1.-¿Conocía la existencia de este Centro antes de empezar a acudir a él?</b>		
<b>Sí</b>	7	63,6%
<b>No</b>	4	36,4%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>2.-¿Por qué medio fue derivado a él?</b>		
<b>Por información de algún otro recurso municipal</b>	6	54,5%
<b>Por amigos, vecinos...</b>	1	9,1%
<b>Otros</b>	3	27,3%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100,0%

Dentro de la opción de respuesta “Otros” una de las personas que ha respondido al cuestionario añade “*Demanda directa*”.

<b>3.- ¿Tiene dificultades para llegar al Centro?</b>		
<b>Sí</b>	1	9,1%
<b>No</b>	10	90,9%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100,0%

Uno de las personas que ha respondido “No” añade “*De todas formas me parece un buen centro por lo cual, creo, que debería hacerse más conocido*”.

<b>3B.- En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Falta de señalización de calles</b>	0	0%
<b>Direcciones poco conocidas</b>	0	0%
<b>Transporte público escaso</b>	0	0%
<b>Otras, ¿Cuáles?</b>	0	0%
<b>Total</b>	1	100%

La única persona que responde “Sí” no indica a qué se debe la dificultad para llegar al Centro.

<b>4.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema de acceso al Centro y a la información?</b>		
<b>Sí</b>	0	0,0%
<b>No</b>	11	100,0%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>5.- ¿Considera que los horarios de este Centro son amplios y flexibles?</b>		
<b>Mucho</b>	7	63,6%
<b>Bastante</b>	1	9,1%
<b>Poco</b>	2	18,2%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>6.- La información que le facilitan ¿ha sido la que necesitaba?</b>		
<b>Sí</b>	11	100,0%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>7.- ¿Las/los profesionales del centro le informan con rapidez?</b>		
<b>Mucho</b>	8	72,7%
<b>Bastante</b>	3	27,3%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>8.- ¿La entiende claramente?</b>		
<b>Si</b>	11	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100%

<b>9.- ¿El personal de este centro le atiende correctamente? (Con respeto, con educación, etc)</b>		
<b>Mucho</b>	11	100%
<b>Bastante</b>	0	0%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100%

<b>10.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>		
<b>Mucha</b>	9	81,8%
<b>Bastante</b>	2	18,2%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	11	100%

<b>11.- ¿En general la atención que ha recibido en el centro ¿cómo es?</b>		
<b>Muy buena</b>	9	81,8%
<b>Buena</b>	2	18,2%
<b>Mala</b>	0	0,0%
<b>Muy mala</b>	0	0,0%
<b>Total</b>	11	100,0%

<b>12.- Si ha tenido que realizar trámites y gestiones, ¿le ha resultado sencillo?</b>		
<b>Mucho</b>	5	45,4%
<b>Bastante</b>	4	36,4%
<b>Poco</b>	1	9,1%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100%

<b>13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?</b>		
<b>Sí</b>	9	81,8%
<b>No</b>	1	9,1%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100%

La persona que ha contestado “No” añade “*Aún no, pero gracias a vosotros espero que se acabe pronto y con resultados positivos*”.

<b>14.- Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización. Si sus datos personales le han sido solicitados, ¿ha recibido información sobre la protección de los mismos?</b>		
<b>Sí</b>	10	90,9%
<b>No</b>	0	0%
<b>NC</b>	1	9,1%
<b>Total</b>	11	100%

## **Sugerencias**

*Mejorar el horario de salida.*

*Tal cual. Bien.*

*El horario sería mejor de 8h o 8:15h a 14h o 14:15h. Volver a un menú de dos platos y postres y que nos dejéis llevarnos los trabajos hechos de soldadura.*

## **Conclusiones**

Para concluir podemos señalar el bajo número de cuestionarios respondidos, lo que hace que se tengan que relativizar los resultados. En este caso son 11 las personas que han respondido mientras que en el cuestionario de 2017 fueron solo 10 personas. El perfil de familias que han respondido el cuestionario en el CDJ Malvarrosa es de persona de nacionalidad española cuya edad está comprendida entre los 36 y los 50 años de edad. Aun así encontramos también personas de nacionalidad rumana y guineana. Es interesante añadir que de las personas que han respondido al cuestionario una mitad son mujeres y otra mitad son hombres.

En líneas generales las respuestas son muy positivas, tanto en la atención y eficacia por parte del personal como en la calidad de la información recibida. Tampoco se han obtenido respuestas negativas en cuanto a la accesibilidad física del Centro.

Sólo podemos destacar alguna respuesta menos favorable en relación al horario de atención del Centro así como en la facilidad para realizar trámites y gestiones. Las familias solo han propuesto dos sugerencias de las cuales, dos de ellas hacen referencia al horario del Centro.

Si realizamos una comparación con el último cuestionario pasado en 2017 se advierten cambios significativos. En primer lugar, encontramos respuestas con resultados más positivos en esta última consulta, y todas ellas giran en torno a la atención del usuario. La atención en general, ha visto aumentada la opción “Muy buena” de un 60 % en 2017 a un 81,8 % en 2018. En la pregunta sobre si han sido informados con rapidez, la opción “Mucho” aumenta de un 60 % a un 72,7 %. Algo similar sucede cuando se pregunta por el grado de confianza y seguridad transmitido por el personal del centro, la opción



### *Sección de Planificación e Innovación*

“Mucha” se ve aumentada de un 50 % a un 81,8 %. Por último, las familias perciben mayor dificultad a la hora de realizar trámites y gestiones. A la pregunta de si les han resultado sencillos estos trámites, la opción “Mucho” disminuye de un 60 % en 2017 a un 45,4 % en 2018, apareciendo también la opción “Poco” que se sitúa en un 9,1 % del total de las respuestas.

**CARTA DE SERVICIO**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CDJ**  
**MALVARROSA (JÓVENES)**

**SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2018**

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (29) por los y las jóvenes usuarias del CDJ Malvarrosa durante el mes de noviembre de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

<b>Personas encuestadas según sexo</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Hombre</b>	23	79,3%
<b>Mujer</b>	6	20,7%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>Personas encuestadas según nacionalidad</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Española</b>	19	65,5%
<b>No española</b>	10	34,5%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>Personas encuestadas según edad</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Menos de 18</b>	28	96,5%
<b>De 18 a 35</b>	1	3,5%
<b>De 36 a 50</b>	0	0%
<b>De 51 a 64</b>	0	0%
<b>De 65 a 79</b>	0	0%
<b>80 y más</b>	0	0%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%
<b>Media de edad</b>	16,1	

**Preguntas del cuestionario**

<b>1.- ¿Tienes dificultades para llegar al Centro?</b>		
<b>Sí</b>	5	17,2%
<b>No</b>	24	82,8%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100,0%

<b>1B.- En caso de haber respondido SI, indica cuáles de las siguientes</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Falta de señalización de calles</b>	0	0%
<b>Direcciones poco conocidas</b>	0	0%
<b>Transporte público escaso</b>	4	80%
<b>Otras, ¿cuáles?</b>	0	0%
<b>NC</b>	1	20%
<b>Total</b>	5	100%

<b>2.- ¿Has tenido algún otro tipo de problema de accesibilidad?</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	1	3,5%
<b>No</b>	28	96,5%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>2B.- En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Barreras arquitectónicas interiores</b>	0	0%
<b>Barreras arquitectónicas exteriores</b>	0	0%
<b>Falta de traducción a lengua extranjera</b>	1	100%
<b>Necesidad de lengua de signos</b>	0	0%
<b>Necesidad de braile</b>	0	100%
<b>Otras, ¿Cuáles?</b>	0	0%
<b>Total</b>	1	100%

<b>3.-¿Consideras que los horarios de este Centro son amplios y flexibles?</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Mucho</b>	13	44,8%
<b>Bastante</b>	9	31%
<b>Poco</b>	4	13,8%
<b>Nada</b>	2	6,9%
<b>NC</b>	1	3,5%
<b>Total</b>	29	100%

<b>4.-¿Las/os profesionales del Centro te proporcionan la información que necesitabas?</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	29	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>5.- ¿El personal de este centro te atiende correctamente? (Con respeto, con educación, etc)</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy correctamente</b>	25	86,2%
<b>Bastante</b>	4	13,8%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>6.- ¿Te transmiten confianza y seguridad?</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Mucha</b>	24	82,8%
<b>Bastante</b>	5	17,2%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>7.- ¿En general la atención que recibes en el centro ¿cómo es?</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy buena</b>	23	79,3%
<b>Buena</b>	6	20,7%
<b>Mala</b>	0	0%
<b>Muy mala</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100,0%

<b>8.- Si has tenido que realizar trámites y gestiones, ¿te ha resultado sencillo?</b>		
<b>Mucho</b>	14	48,3%
<b>Bastante</b>	11	37,9%
<b>Poco</b>	3	10,3%
<b>Nada</b>	1	3,5%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

<b>9.- ¿Crees que has solucionado o estás en vías de solucionar los motivos por los que llegaste al Centro?</b>		
<b>Sí</b>	27	93,1%
<b>No</b>	0	0%
<b>NC</b>	2	6,9%
<b>Total</b>	29	100%

<b>10.- Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización. ¿Has recibido información sobre la protección de tus datos personales?</b>		
<b>Sí</b>	29	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	29	100%

## **Sugerencias**

Una persona del sexo femenino responde: *A la mínima que se haga, para casa un tiempo.*

El resto de sugerencias son aportadas por personas del sexo masculino:

*Respetarse más entre compañeros.*

*Me gustaría que el horario fuera de 8:30h a 14h o 14.30h. Me gustaría que el menú del comedor tuviera dos platos a elegir.*

*Por favor, quitad una hora de la tarde.*

*Quiero que haya un taller de peluquería.*

*Cambiar horarios a las 16h, no a las 15h.*

*Se podría entrar a las 8h y salir a las 14h.*

## **Conclusiones**

A modo de conclusión podemos describir el perfil mayoritario de los y las jóvenes que han respondido al cuestionario, que en este caso es prácticamente la totalidad de las que acuden en el Centro, como hombre, de nacionalidad española y menor de 18 años de edad. Encontramos también jóvenes, 10 exactamente, con nacionalidad rumana, marroquí, nigeriana y guineana. Tan solo uno de los jóvenes supera la mayoría de edad.

La atención por parte de las y los profesionales ha sido lo mejor valorado por las personas usuarias. La confianza que transmiten y la corrección en el trato superan el 80 % de respuestas con opción “muchacha” y “muy correctamente”. En la pregunta de calificación de la atención en general, las respuestas se concentran en la opción “muy buena” y “buena” con un 79,3 % y un 20,7 % respectivamente.

En líneas generales las respuestas son positivas, sólo podemos destacar alguna respuesta menos favorable en relación al horario de atención del Centro, ya que un 13,8 % han contestado “poco” y un 6,9 % han contestado la opción “nada”, seis jóvenes en total. También hemos encontrado alguna respuesta negativa respecto a la facilidad a la hora de realizar gestiones o trámites, ya que un 13,8 % han contestado “poco” o “nada”.

### *Sección de Planificación e Innovación*

Las sugerencias giran en torno al horario del Centro y a la relación o trato entre las personas usuarias. También uno de ellos solicita un taller especializado.

Respecto al cuestionario pasado en 2017 no encontramos diferencias significativas, excepto en la valoración positiva del horario de atención del Centro en el que ha aumentado de un 32 % a un 44,8 % la opción de respuesta “mucho”. Las sugerencias también son similares, recogiendo solicitudes de nuevas actividades y de mejora del horario del Centro.